



# 常見問題

**1) 客服電話方式？**

Ans: 如操作上有任何問題，歡迎與我們專人聯繫。

代表號: (02)7730-9567

客服時間: 周一至週日：9:00~22:00

**2) 帳號可以用多久？**

Ans: 您於LiveSchool註冊之個人帳號將可永久使用。

**3) 如何儲值點數？**

Ans: 若您想儲值點數，請洽各區分校購買學習卡，並於卡上標示之效期內完成儲值。

**4) 我要如何預約LiveTalk課程？**

Ans: 登入帳號後，點選「所有課程」即可自行挑選喜歡的課程預約老師。

**5) 課程的預約期限與規則？**

Ans: 全天24小時皆可預約，直至開課**6小時**前為止。

**6) 如果取消預約，點數會退還嗎？**

Ans: 為了保障其他學員之權益，務必於開課**12小時**前取消，否則點數不予退還。

**7) 為什麼我顯示備取？**

Ans: 每一堂課都有人數限制，比方說上限 6 人，您預選時是第 7 人，則為備取資格。若預約截止前有人退選，則可依順位轉為正取生於開課時進入教室上課。LiveTalk所有課程只取 6 名備取生，備取順位依時間排序。若最後遞補失敗，系統會將點數退還給您。

**8) 問卷調查是什麼？**

Ans: 問卷調查可視為老師與學生的交流，彼此針對該堂課互相給予心得。

**9) 需額外購買教材嗎？**

Ans: 不需要。所有LiveTalk線上課程都會將教材準備好，您只須準時進入教室上課即可。

## 10) 怎麼查詢師資陣容？

Ans: 所有LiveTalk師資皆由團隊嚴格篩選，並經總公司培訓完成後才能上線。您可於首頁上方點選師資陣容查詢我們的師資介紹，也可於選課時點選老師的名字觀看。



## 11) 為什麼上課時聲音不清楚或有雜音？

Ans: 有以下可能：

- 1) 請檢查網路是否穩定，Wifi訊號源是否足夠。
- 2) 個人電腦的音量太小，請將系統音量稍微調大聲一點。
- 3) 耳麥接觸是否不良，電腦耳麥接頭母座可能有損毀（或耳麥的公座不良）。
- 4) 使用筆電時，確認筆電為「最佳性能模式」而非「省電模式」。

## 12) 為什麼上課時影像不清楚或斷斷續續？

Ans: 有以下可能：

- 1) 請檢查網路是否穩定，Wifi訊號源是否足夠。
- 2) 請使用 720P 以上高清攝像鏡頭。
- 3) 電腦配備最低為 CPU 雙核 1GHZ 以上，2G以上記憶體。
- 4) 視訊接觸是否不良，電腦耳麥接頭母座可能有損毀（或耳麥的公座不良）。
- 5) 使用筆電時，確認筆電為「最佳性能模式」而非「省電模式」。

## 13) 耳機回音太大怎麼辦？

Ans: 可將耳機調成單聲道降低干擾。

#### 14) 網路頻寬要多少才能上課？

Ans: 最低下載/上傳 各1.5M即可，但流暢度會因上課當下的網路環境而定。通常頻寬越大越好。

#### 15) 為什麼點選開始上課時Zoom無法正常開啟？(桌機/筆電的設定)

Ans: 如果Zoom本身可以正常執行，但進入LiveSchool上課卻無法開啟，有可能是您的防毒軟體或阻擋設定所造成，請將LiveSchool加入可信任的網站或關閉您的防毒/阻擋設定(如下圖)。

瀏覽器: Google Chrome



瀏覽器: Microsoft Edge



### 16) 為什麼點選開始上課時Zoom無法正常開啟？(平板的設定)

Ans: 如果Zoom本身可以正常執行，但進入LiveSchool上課卻無法開啟，有可能是您不小心限制了軟體使用相機/麥克風的權限。打開平板設定，進入應用程式管理將其權限打開即可(如下圖)。

